

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Bengkel “Pahala” yang berlokasi di jalan Karang Gayam 1/2, Surabaya. Usaha dalam bentuk Bengkel ini didirikan pada tahun 2002 oleh bapak Wahyudi Tanton. Melihat maraknya pengguna kendaraan beroda empat maka pendiri bengkel ini memutuskan untuk membuka usaha yang melayani para pelanggan dibidang pelayanan jasa serta pelayanan jual-beli akan berbagai macam peralatan dan onderdil mobil. Bengkel “Pahala” ingin mencoba menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, guna memiliki manajemen mutu kualitas yang baik dalam upaya mengoptimalkan fungsi organisasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penerapan dan perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di bengkel tersebut. Selain itu juga dilakukan analisis dan perbaikan struktur organisasi, sistem dan prosedur, serta dokumen yang digunakan dalam mengelola bengkel “Pahala”. Hal tersebut dilakukan dengan cara melakukan *survey* dan *interview* langsung dengan pihak bengkel untuk mengetahui kondisi bengkel saat ini. Hal ini diterapkan untuk dapat dilakukan analisis gap pada tiap klausul berdasarkan klausul sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah dilakukan rekapitulasi yang berasal dari *survey* dan *interview* terhadap pihak bengkel. Setelah dilakukan analisis gap, baru dilakukan rancangan dan pembuatan prosedur mutu serta perbaikan dari tiap klausul.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) rancangan struktur organisasi, (2) usulan proses bisnis, (3) job description, (4) prosedur mutu, (5) sasaran mutu, (6) SOP (*Standard Operating Procedure*) dan prosedur wajib ISO 9001:2008 yaitu prosedur tinjauan manajemen, prosedur Audit Mutu Internal, prosedur pengendalian ketidaksesuaian, prosedur pengendalian Dokumen, prosedur pengendalian rekaman mutu, prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan. Implementasi yang dilakukan adalah prosedur pengendalian ketidaksesuaian, serta prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa Bengkel “Pahala” belum memiliki sistem dokumentasi manajemen mutu yang optimal sehingga perlu dilakukan perancangan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Pada proses bisnis perusahaan, dilakukan penambahan prosedur terkait proses peningkatan. Perbaikan struktur organisasi dilakukan dengan melakukan penambahan posisi *management representative* + *document control*, yang bertanggung jawab penuh terhadap keberlangsungan sistem manajemen mutu pada perusahaan. Sasaran mutu tidak ada pada perusahaan sehingga akan diberikan sasaran mutu agar perusahaan memiliki sasaran yang jelas dan lebih terarah. Berdasarkan hasil pembagian kuisioner kepada 10 anggota perusahaan didapat bahwa perancangan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008 mengalami dampak positif bagi perusahaan.

Kata kunci: sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dokumentasi